

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Chefe da Divisão de Infraestrutura e Serviços

Área responsável: Divisão de Infraestrutura e Serviços - SETIC

OBJETIVO

Assegurar que os ativos requeridos para a entrega de um serviço sejam adequadamente controlados, com informações precisas, confiáveis e disponíveis. Estas informações incluem detalhes de como os ativos estão configurados e o relacionamento entre eles.

Os principais objetivos do processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço são, portanto:

- Assegurar que os ativos sob controle da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC – sejam devidamente identificados, controlados e bem cuidados por todo o seu ciclo de vida;
- Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar os serviços e itens de configuração (ICs), incluindo versões, linhas de base (baseline), componentes e seus atributos e relacionamentos;
- Responsabilidade em gerenciar e proteger a integridade dos ICs através do ciclo de vida do serviço alinhado com o processo de gerenciamento de mudanças para assegurar que apenas componentes autorizados sejam usados e apenas mudanças, também autorizadas, sejam executadas;
- Garantir a integridade dos ICs e as configurações necessárias para controlar os serviços estabelecendo e mantendo um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC - preciso e completo;
- Manter um histórico preciso das informações de configuração, planejado e estado atual dos serviços e outros ICs;
- Apoiar os demais processos e pessoas nas tomadas de decisão provendo informações precisas sobre os ICs e serviços – por exemplo: apoiar a avaliação de impacto de uma mudança; auxiliar na investigação de incidentes e problemas.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES PROCESSOS

Para que o processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço seja efetivo é necessário que as seguintes regras e diretrizes sejam cumpridas, conforme as Instruções de Trabalho das atividades desse processo.

1. Itens de Configuração (ICs)

- Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interna ("ID");
- Todo IC possui um dono, que é responsável por sua guarda e proteção. O dono do IC pode transferir temporariamente a custódia do IC para um usuário. Nesse caso, o usuário passa a ter as mesmas responsabilidades do dono de guardar e proteger o IC enquanto estiver em sua posse;
- O dono do IC ou seu usuário designado é responsável por comunicar ao(s) analista(s) de configuração qualquer mudança que ocorra em alguma característica controlada do IC;
- Todos os ICs que fazem parte do escopo do processo deverão ser registrados na ferramenta de gerenciamento de configuração pelo analista de configuração desde o seu recebimento até o descarte;
- Nenhum IC deverá ser adicionado, ter seus atributos modificados, ser substituído ou removido sem que exista documentação de controle apropriada como, por exemplo, o registro de mudança (RdM) aprovado;
- Antes de qualquer liberação no ambiente de produção, deverá ser tomada uma base de referência (*baseline*) dos ICs envolvidos;
- O acesso de leitura e gravação (atualização) no BDCG será controlado e auditado;
- A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os ICs sejam mantidos em ambientes apropriados e seguros;
- Todos os ICs deverão ser inventariados, contemplando em seus atributos, no mínimo:
 - Tipo de ativo;
 - Formato;
 - Localização;
 - Informações sobre cópia de segurança;
 - Importância do ativo para o negócio; e
 - Proprietário do ativo;

2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)

- O BDGC terá repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs.
- Será disponibilizado acesso de modificação ao BDGC apenas para o gerente e os analistas de configuração. O responsável por tais designações é o gerente de configuração. O acesso estará disponível aos integrantes da equipe técnica.

- As manutenções no BDGC (inclusão, alteração ou desativação de ICs) devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RdM), recebida do processo gerenciar mudanças e liberações.
- O responsável pelas manutenções no BDGC é o analista de configuração, ele deve verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados. Caso identifique a falta de alguma informação ou de algum IC, o analista de configuração deve interagir com o gerente de mudanças para providenciar as adequações.
- As manutenções no BDGC também envolvem o relacionamento entre os ICs e desses com os serviços do catálogo.

3. Registro e Histórico das Situações dos ICs

Os registros de configuração deverão ser mantidos corretos e atualizados de forma que:

- Reflitam as mudanças nos ICs, tais como situação, localização, versões, etc.;
- Estejam disponíveis para planejamento, tomada de decisão e gerenciamento de mudanças das configurações definidas;
- Estejam disponíveis, caso seja necessário, para usuários, clientes, fornecedores e parceiros com o objetivo de ajudá-los no planejamento e tomada de decisões;
- Os relatórios do gerenciamento de configuração deverão estar disponíveis para todas as partes interessadas e deverão incluir ao menos a identificação e a situação dos ICs, interdependências, localização, suas versões e documentação associada;
- Os registros de configuração deverão fornecer informações sobre o histórico de cada IC, durante o seu ciclo de vida.

4. Auditoria de configuração

A auditoria de configuração consiste em determinar a conformidade ou não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC, devendo acontecer nos seguintes casos:

- Periodicamente, em 10% dos ICs;
- Antes e depois de mudanças significativas;
- Depois de desastres;
- Em intervalos de tempo aleatórios, quando se julgar necessário.

Para a realização da auditoria, o gerente de configuração deve elaborar um plano de auditoria para formalizar e programar sua ocorrência junto às áreas selecionadas. O plano de auditoria deve conter:

- Escopo e amostra dos ICs;
- Data de início e fim da auditoria;
- Programação da auditoria;
- Responsáveis;
- Checklist de auditoria do BDGC.

O gerente de configuração deve elaborar o relatório de auditoria, contendo o registro das não conformidades encontradas e as ações corretivas necessárias para sanar as falhas detectadas.

O relatório de auditoria consiste em uma exposição detalhada de fatos e circunstâncias observados em auditoria. Deve conter os resultados da auditoria, conclusão, recomendações e o registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas.

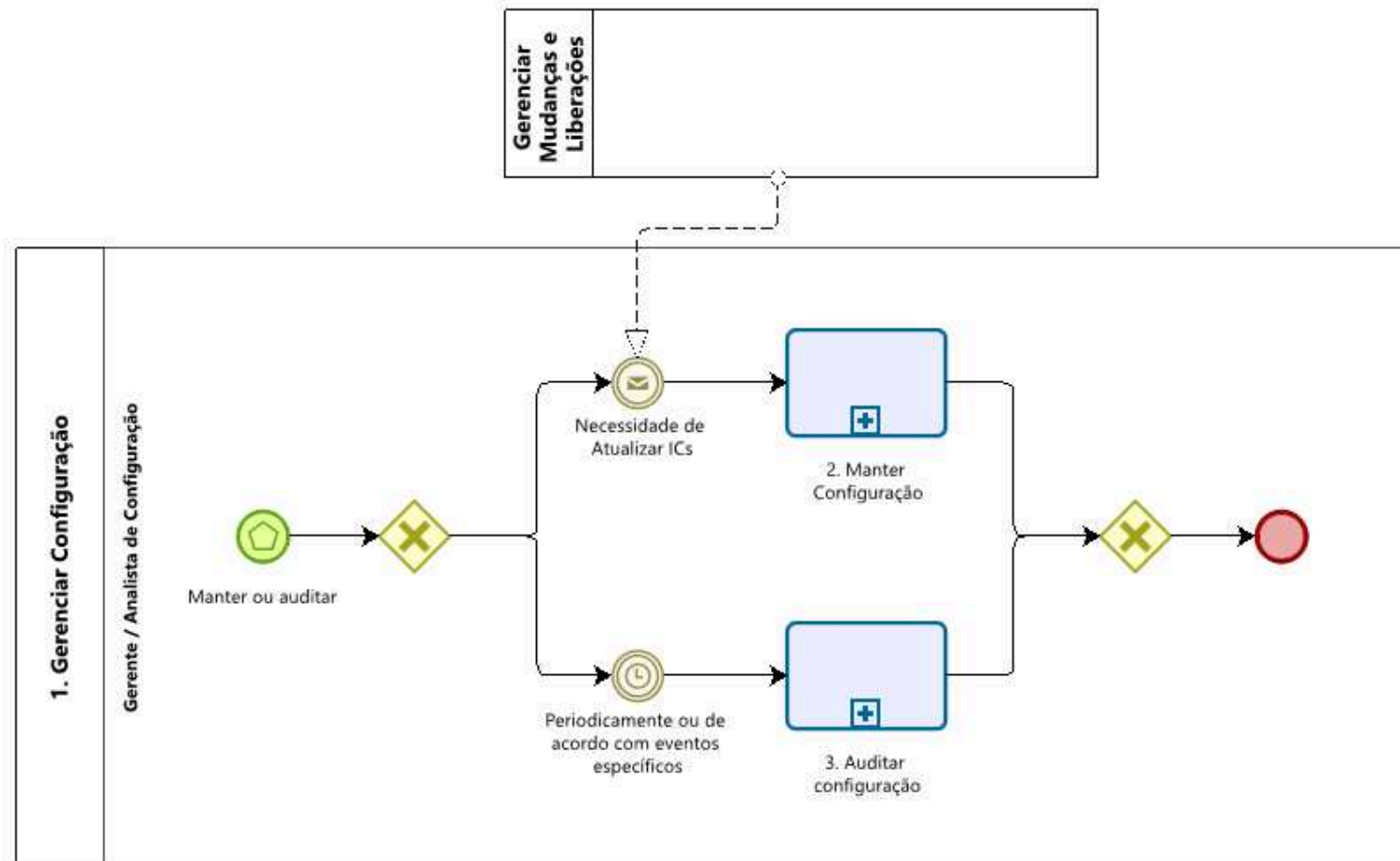
INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento da Capacidade de TIC:** Disponibiliza informações sobre a infraestrutura e seus componentes, subsidiando análises de capacidade atual e futura, além de apoiar na identificação de gargalos e planejamento de expansão dos recursos de TIC;
- **Gerenciamento de Disponibilidade de TIC:** Disponibiliza informações sobre os ICs e suas dependências, auxiliando na análise de disponibilidade dos serviços e na identificação de pontos únicos de falha;
- **Gerenciamento de Mudanças de TIC:** Recebe e executa atualizações no BDGC decorrentes das Requisições de Mudança (RdM), assegurando que apenas alterações autorizadas sejam refletidas nos ICs e que o histórico das mudanças seja mantido.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

1. Gerenciar Configuração

Fluxo principal de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. Foram definidos dois subprocessos para representar suas principais atividades: Manter Configuração e Auditar Configuração.



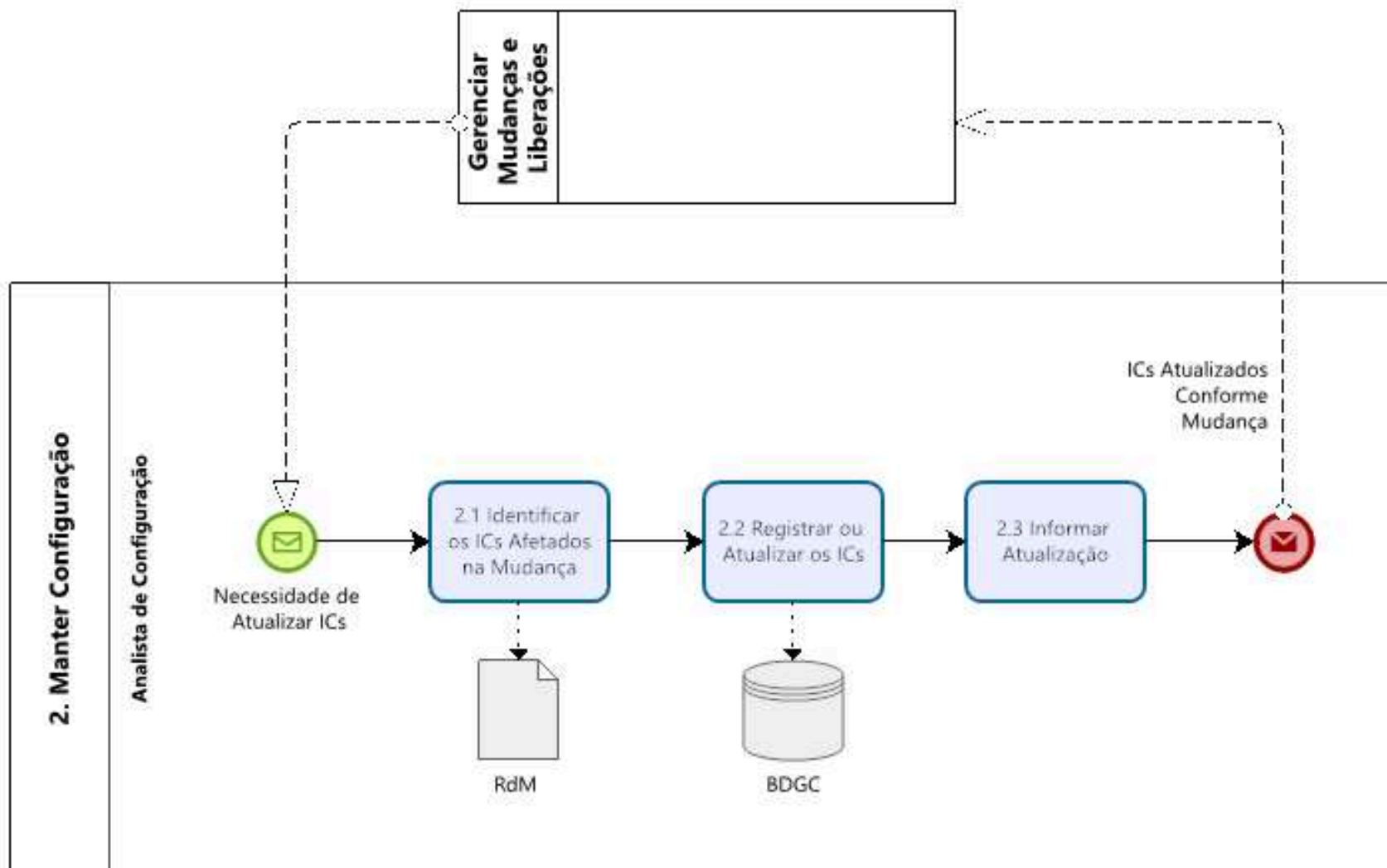
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “1. GERENCIAR CONFIGURAÇÃO”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
2. Subprocesso - Manter Configuração	Manter e Controlar os ICs	Gerente / Analista de Configuração	<p>Entrada: Necessidade de Registrar/Atualizar ICs</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descritas a seguir no fluxograma do subprocesso <p>Saída: Itens de Configuração Registrados/Atualizados no BDGC</p>
3. Subprocesso - Auditar Configuração	Auditar os ICs verificando a conformidade com relação ao BDGC	Gerente / Analista de Configuração	<p>Entrada: Necessidade de Auditar ICs</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descritas a seguir no fluxograma do subprocesso <p>Saída: Relatório de Auditoria</p>

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

2. Manter Configuração

Fluxo do subprocesso Manter Configuração.



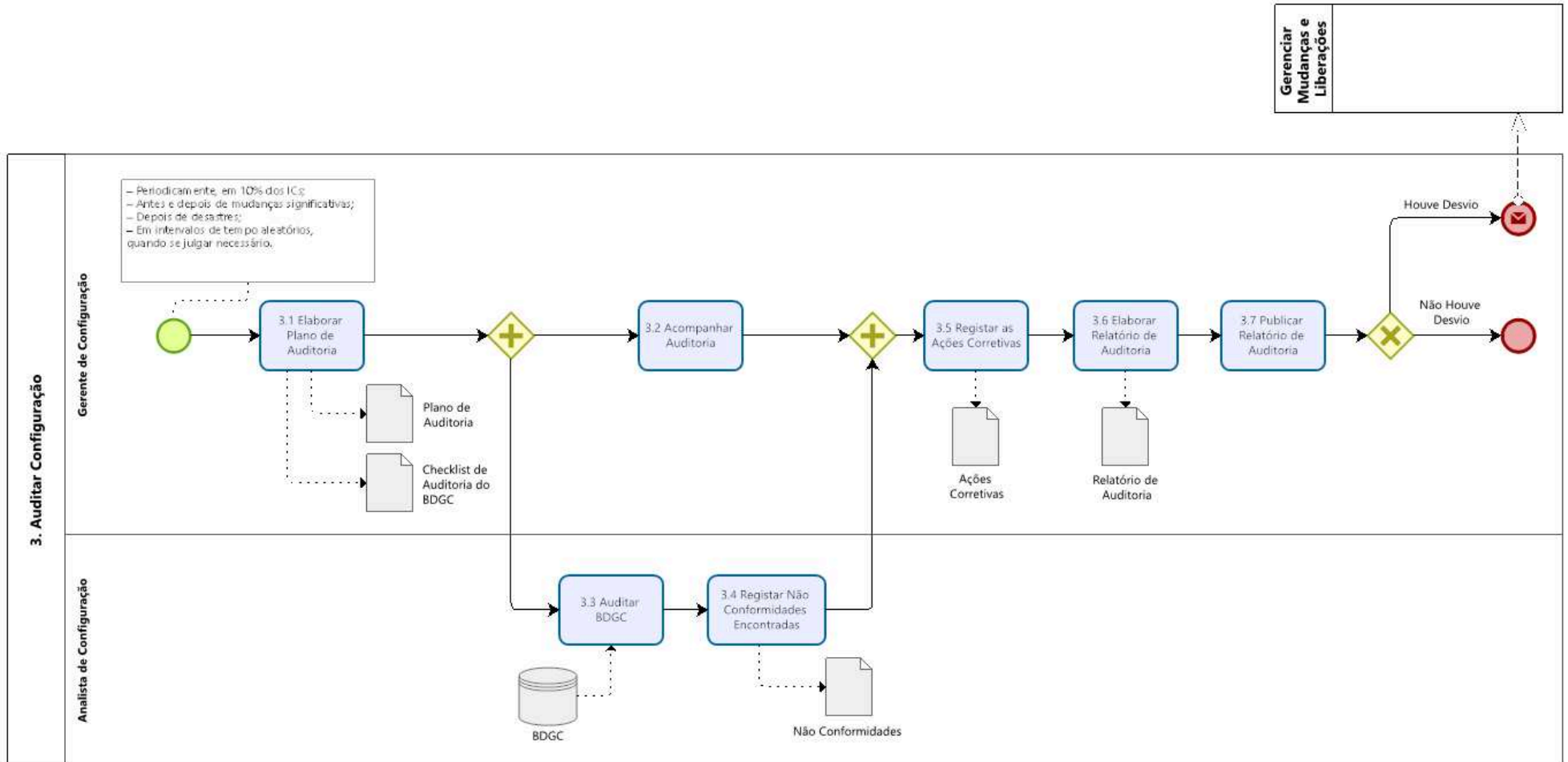
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “2. MANTER CONFIGURAÇÃO”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
2.1 Identificar os ICs Afetados na Mudança	Verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados	Analista de Configuração	<p>Entrada: Requisição de Mudança (RdM)</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Validar se os ICs afetados pela mudança estão corretamente informados na RdM; ● Em caso de inconsistências dos Itens de Configuração na RdM, comunicar o gerente de mudanças para providências. <p>Saída: RdM validada</p>
2.2 Registrar ou Atualizar os ICs	Registrar ou atualizar no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.	Analista de Configuração	<p>Entrada: RdM validada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utilizando o Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC), efetuar as modificações no BDGC, registrando ou atualizando as informações do ICs identificados na RdM; ● Verificar os itens provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviços. <p>Saída: BDGC com informações atualizadas</p>
2.3 Informar Atualização	Dar publicidade aos envolvidos sobre as atualizações efetuadas na configuração.	Analista de Configuração	<p>Entrada: BDGC com informações atualizadas</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informar ao gerente de mudanças e ao gerente de configurações sobre as alterações realizadas na configuração conforme a RdM. <p>Saída: Mensagem informativa sobre a atualização dos ICs</p>

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

3. Auditar Configuração

Fluxo do subprocesso Auditar Configuração.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “3. AUDITAR CONFIGURAÇÃO”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
3.1 Elaborar Plano de Auditoria	Planejar a auditoria de configuração junto às áreas envolvidas	Gerente de Configuração	<p>Entrada: Necessidade ou Demanda por Auditoria de Configuração</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Criar e formalizar o plano de auditoria: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estabelecer o escopo e a amostra de ICs; ○ Programar a ocorrência da auditoria com as áreas selecionadas; ○ Definir as responsabilidades na auditoria; ○ Elaborar o checklist de auditoria do BDGC. <p>Saída: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p>
3.2 Acompanhar Auditoria	Acompanhar e apoiar a execução da auditoria	Gerente de Configuração	<p>Entrada: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acompanhar a auditoria durante a sua execução; ● Prestar suporte em caso de necessidade. <p>Saída: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p>
3.3 Auditar BDGC	Realizar auditoria dos ICs selecionados	Analista de Configuração	<p>Entrada: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC, BDGC</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar a auditoria dos ICs selecionados conforme o checklist de auditoria do BDGC; ● Verificar a conformidade ou não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC. <p>Saída: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Não Conformidades encontradas</p>
3.4 Registrar Não Conformidades Encontradas	Identificar e registrar as não conformidades encontradas durante a auditoria	Analista de Configuração	<p>Entrada: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Não Conformidades encontradas</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Relacionar as desconformidades encontradas; ● Elaborar Lista de não conformidades. <p>Saída: Lista de Não Conformidades</p>
3.5 Registrar as ações corretivas	Definir as ações corretivas a serem efetuadas para sanar as não conformidades apontadas pela auditoria	Gerente de Configuração	<p>Entrada: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Lista de Não Conformidades</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Relacionar as ações corretivas capazes de resolver as falhas encontradas; ● Elaborar Lista de Ações Corretivas; <p>Saída: Lista de Ações Corretivas</p>

3.6 Elaborar Relatório de Auditoria	Construir o relatório de auditoria	Gerente de Configuração	<p>Entrada: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Lista de Não Conformidades, Lista de Ações Corretivas, BDGC</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Detalhar os fatos e circunstâncias observadas na auditoria; ● Elaborar o relatório de auditoria contendo as não conformidades e ações corretivas. <p>Saída: Relatório de Auditoria</p>
3.7 Publicar Relatório de Auditoria	Dar publicidade aos envolvidos do relatório de auditoria	Gerente de Configuração	<p>Entrada: Relatório de Auditoria</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enviar o relatório de auditoria às partes interessadas; ● Havendo desvio, o fluxo deve seguir para o processo gerenciar mudanças para a execução das ações corretivas necessárias a fim de sanar as falhas encontradas. <p>Saída: Relatório de Auditoria encaminhado</p>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES		
Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Propor e/ou autorizar mudanças no processo; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças; • Garantir o alinhamento do processo com os objetivos estratégicos da organização; • Prover recursos necessários para execução do processo; • Assegurar a governança e a melhoria contínua do processo. 	Secretário(a) da SETIC
Gerente de Configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Definir e manter o processo de gerenciamento de configuração e ativos; • Garantir a integridade e confiabilidade das informações do BDGC; • Gerenciar acessos e controles sobre o BDGC; • Planejar e coordenar auditorias de configuração; • Avaliar e aprovar atualizações relevantes no BDGC; • Monitorar indicadores de desempenho do processo; • Promover melhorias contínuas no processo; • Interagir com o Gerenciamento de Mudanças para garantir consistência das informações. 	Chefe da Divisão de Infraestrutura e Serviços ou servidor designado
Analista de Configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar, atualizar e manter os ICs no BDGC; • Validar as informações dos ICs nas Requisições de Mudança (RdM); • Garantir a consistência e qualidade dos dados registrados; • Manter os relacionamentos entre ICs atualizados; • Executar auditorias de configuração conforme planejamento; • Identificar e registrar não conformidades; • Apoiar a elaboração de relatórios de auditoria; • Informar atualizações realizadas aos envolvidos. 	Servidores da área de Infraestrutura e Serviços designados

INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	
Descrição	Índice de Itens de Configuração cadastrados no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC
Processo	Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço
Responsável pela medição	Gerente de Configuração
Local da	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

medição	
Instrumento de captação	Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC
Periodicidade da medição	Trimestral
Fórmula	(Total de ICs Cadastrados / Total Estimado de ICs)
Meta	33% (para 2026)

GLOSSÁRIO

Ambiente de TIC - É o contexto no qual a TIC busca atingir seus objetivos.

Ambiente de Produção - Um ambiente controlado contendo os itens de configuração em produção usados para entregar serviços de TIC para clientes.

Análise de Impacto - Ação necessária para identificar as consequências da execução da mudança nas áreas e processos de negócio, bem como no ambiente de TIC.

Analista de Configuração - é o responsável pelo fornecimento e registro de dados precisos e completos dos ICs e seus relacionamentos.

Atributo - Uma informação sobre um item de configuração. Exemplos são: nome, localização, número de versão e custo. Os atributos de ICs são registrados em um banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) e mantidos como parte do sistema de gerenciamento de configuração (SGC).

Ativo - qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TIC.

Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) - repositórios que centralizam as informações referentes aos itens de configuração utilizados no ambiente de TIC. Armazenam os atributos dos itens de configuração e os relacionamentos entre os ICs. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC.

Baseline - ver *Linha de Base*.

Ciclo de Vida de Ativo - período compreendido entre a disponibilização do Ativo de TIC e o seu desfazimento, no âmbito da responsabilidade da SETIC;

Componente de TIC - ver *Componente de Serviço de TIC*.

Componente de Serviço de TIC - Parte de um serviço de TIC que quando combinada com outros elementos entregará um serviço completo. Um componente de serviço pode incluir itens de configuração, ativos ou outros elementos. Exemplos: infraestrutura, aplicativos, documentação, licenças, informação, recursos ou serviços de suporte.

Ferramenta de Gerenciamento de Configuração - ver *Sistema de Gerenciamento de Configuração*.

Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC - ver *Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC*.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço - processo responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se todos os dados relacionados foram fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos de Gerenciamento de Serviços de TIC.

Gerenciamento de Mudanças - processo responsável pelo acompanhamento e controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de indisponibilidade ou de redução da qualidade dos serviços de TIC.

Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI/ITSM) - corresponde ao acompanhamento e gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de TIC através de um conjunto de estratégias, metodologias, controles e ferramentas.

Gerente de Configuração - responsável por definir e controlar os serviços e componentes de TIC e manter informações de configuração precisas e confiáveis com informações históricas do ciclo de vida dos serviços e componentes de TIC. É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

Incidente - Uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) - é um conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TIC que visa alinhar os serviços de TIC com as necessidades de negócio da organização.

Item de Configuração (IC) - Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precisa ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do Processo de Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

Linha de Base: Um instantâneo que é usado como um ponto de referência. Muitos instantâneos podem ser feitos e registrados ao longo do tempo, porém apenas alguns serão usados como linhas de base. Por exemplo:

- Uma linha de base do GSTI pode ser usada como ponto de partida para medir o efeito de um plano de melhoria do serviço.
- Uma linha de base de desempenho pode ser usada para medir mudanças no desempenho durante todo o período em que um serviço de TI estiver na ativa.

- Uma linha de base da configuração pode ser usada como um plano de retorno para permitir que a infraestrutura de TI seja restaurada para uma configuração conhecida se uma mudança ou liberação falhar.

Mudança - Compreende a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes.

Objetivo de TIC - Resultado a ser alcançado pela TIC. Pode ser estratégico, tático ou operacional.

Problema - A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problemas é responsável pela investigação a ser conduzida.

Provedor de Serviços de TIC - Unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

Serviços de TIC - Qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a Região.

Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC) - mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, fornecendo informações e relatórios sobre os ICs e os relacionamentos de dependência entre eles.

Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGS) - software adotado pelo Tribunal, de uso obrigatório, para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

REFERÊNCIAS

[AXELOS. \(2012\). *ITIL® Glossary of Terms English - Brazilian Portuguese v.1.0. Axelos Global Best Practice.*](#)

[AXELOS. \(2017\). *What is ITIL ?.* Axelos Global Best Practice.](#)

[ISO/IEC. \(2018\). ISO/IEC 20000-1:2018 - Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements. ISO - International Organization for Standardization.](#)

[ISO/IEC. \(2018\). ISO/IEC 27000:2018 - Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary. ISO - International Organization for Standardization.](#)

[ITSMF. \(2012\). An Introductory Overview of ITIL ® 2011. The IT Service Management Forum.](#)

[ITSMF. \(2020\). Introductory Overview of ITIL ® 4. The IT Service Management Forum.](#)

[TJ-RO. \(2017\). Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço. Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia.](#)

[TRT04. \(2016\). Gestão de Configuração e Ativos de TIC. Tribunal Regional do Trabalho 4a Região - Rio Grande do Sul.](#)

[TRT07. \(2016\). Fluxo do Processo de Gerenciamento de Configuração. Tribunal Regional do Trabalho 7a Região - Ceará.](#)

[TRT08. \(2017\). Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC. Tribunal Regional Do Trabalho 8a Região - Pará e Amapá.](#)

[TRT13. \(2018\). Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. Tribunal Regional Do Trabalho 13a Região - Paraíba.](#)

[TRT14. \(2012\). Regras de planejamento e controle dos chamados abertos pelas unidades junto ao Sistema de Suporte do TRT14 - Portaria n. 0628, de 7 de maio de 2012. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.](#)

[TRT14. \(2017\). Manual de Gerenciamento de Processos de Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho 14a Região. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.](#)

[TRT14. \(2017\). Metodologia de Gestão de Processos de Trabalho do TRT14 - Portaria GP n. 0800, de 11 de maio de 2017. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.](#)

[TRT14. \(2018\). Política de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 – Resolução Administrativa nº 130, de 11 de dezembro de 2018. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.](#)

[TRT16. \(2018\). Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviços de TIC. Tribunal Regional Do Trabalho 16a Região - Maranhão.](#)

[TRT17. \(2018\). Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos. Tribunal Regional Do Trabalho 17a Região - Espírito Santo.](#)

[TRT18. \(2014\). Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Tribunal Regional Do Trabalho 18a Região - Goiás.](#)

[TRT24 \(2018\). Processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço. Tribunal Regional Do Trabalho 24a Região - Mato Grosso do Sul.](#)

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
14/07/2021	1.0	Versão inicial do processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
29/06/2022	2.0	Revisão do processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
03/07/2023	2.1	Revisão do processo	Rômulo Valente Ferreira
16/04/2026	2.2	Revisão do processo	Andrus da Silva Sandres